

クレジットカード取り扱い事業者様向け AIによる問い合わせ対応自動化サービスを開始

～IBM Cloud サービスによる AI チャットボットサービスの開始～

キヤノン電子テクノロジー株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長：内山 毅、以下：当社）は、株式会社クリエイターズ・ヘッド（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：宮野 美英）、BSI Professional Services Japan 株式会社様（本社：東京都港区、代表取締役社長：泉 佳夫）と共同で、クレジットカード取り扱い事業者様向けに、問い合わせ対応の AI による自動化に関するサービスを開始しました。

プラットフォームは IBM Cloud サービスを採用し、AI 活用、IoT 分野などで IBM SPSS（※1）等を駆使した統計解析と、ビッグデータの利活用に精通するクリエイターズ・ヘッドと共に進めます。初期構築においては、当社とクリエイターズ・ヘッドの構築経験を活かすことで短期間でのサービス提供を実現しました。

また、BSI Professional Services Japan 様は、AI による問い合わせ自動化に加えてコンサルタントによるメール相談を提供し、本サービスの付加価値を高めます。

（※1）IBM SPSS

IBM の統計解析ソフトウェアの製品群

<背景とねらい>

BSI Professional Services Japan 様は、今後のクレジットカード決済の普及を見込んで、安心してカードを利用するためのセキュリティ国際基準である PCI DSS（※2）の普及、啓蒙活動に尽力してまいりました。

昨今のカード決済需要の増加に加え、今後の東京オリンピック開催や海外からの観光客誘致・増加等の背景を勘案すると、より安全なカード社会の実現がますます重要になってきています。

今後の PCI DSS 準拠対応を目指すクレジットカード取り扱い事業者様の増加を視野に入れ、お客様からの問い合わせに対して AI を活用したチャットボットによる自動応答を実現する事で、業務の効率化・迅速化を図ります。

AI を活用したチャットボットの初期構築から機能強化、運用までを当社とクリエイターズ・ヘッドが担うことで、本サービスの成長に応じたプラットフォームの提供を実現します。

（※2）PCI DSS

加盟店やサービスプロバイダにおいて、クレジットカード会員データを安全に取り扱う事を目的として策定された、クレジットカード業界のセキュリティ基準です。Payment Card Industry Data Security Standard の頭文字をとったもので、国際カードブランド 5 社(American Express、Discover、JCB、MasterCard、VISA)が共同で設立した組織によって運用・管理されています。

＜今後の展望＞

当社とクリエイターズ・ヘッドは本サービスの運用と機能拡張に留まらず、本サービスにより得られた知見を活かし、当社が強みとする金融・文教エリアでの利活用、新たなソリューションの構築につなげてまいります。

【BSI Professional Services Japan 株式会社 概要】

代 表 者：代表取締役社長 泉 佳夫
所 在 地：東京都港区北青山 2-12-28 青山（セイザン）ビル 5 階
設 立：2015 年 4 月
U R L： <https://www.bsigroup.com/ja-JP/our-services/Cybersecurity-Information-Resilience/>

【株式会社クリエイターズ・ヘッド 概要】

代 表 者：代表取締役社長 宮野 美英
所 在 地：東京都千代田区神田小川町 3-6-10
設 立：1998 年 5 月
U R L： <http://www.creatorshead.co.jp/>

【キヤノン電子テクノロジー株式会社 概要】

代 表 者：代表取締役社長 内山 毅
所 在 地：東京都港区海岸 1-4-8
設 立：1970 年 4 月
U R L： <https://www.canon-electec.co.jp>

【本件サービス内容に関するお問い合わせ先】

BSI Professional Services Japan 株式会社
営業本部
T E L : 03-6863-0110
E-Mail : BSI.PSJ@bsigroup.com

【本件に関するお問い合わせ先】

キヤノン電子テクノロジー株式会社
営業本部 営業企画推進室
T E L : 03-6432-4470
E-Mail : sales-info@canon-electec.co.jp